



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL SERVICIO DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA INPOLPE S.A.C.,
DISTRITO LA MOLINA, AÑO 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

LUIS EUGENIO TERREROS MACHICADO

ASESOR:

DR. VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA

LIMA – PERÚ

2015-I

PAGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE
DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO

.....
SECRETARIO
DR. ARCE ALVAREZ, EDWIN

.....
VOCAL
DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AGUSTO

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres y aquellas personas que me apoyaron desde el primer ciclo. Así mismo dedico para aquellos jóvenes que se están perdiendo por alguna razón motivarlos para que puedan estudiar y ser profesionales con capacidades y habilidades en busca de un mejor país.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis padres que hicieron posible que realice este trabajo como también las personas que me alentaron cada momento. A los profesores que me inspiran a seguir estudiando.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo LUIS EUGENIO TERREROS MACHICADO con DNI N° 47428680, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2015

Luis Eugenio Terreros Machicado

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El servicio del centro de distribución y su relación con la satisfacción del cliente de la Empresa Inpolpe S.A.C., Distrito La Molina, Año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

ÍNDICE

CARATULA

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

RESUMEN	xii
---------	-----

ABSTRACT	xiii
----------	------

I. INTRODUCCIÓN	1
------------------------	----------

1.1 Problema	20
--------------	----

1.2. Objetivos	20
----------------	----

II. MARCO METODOLÓGICO	21
-------------------------------	-----------

2.1 Hipótesis	22
---------------	----

2.2 Variables	22
---------------	----

2.3 Operacionalización de variables	23
-------------------------------------	----

2.4 Metodología de investigación	25
----------------------------------	----

2.5 Tipos de estudio	25
----------------------	----

2.6 Diseño de investigación	25
-----------------------------	----

2.7 Población, muestra y muestreo	26
-----------------------------------	----

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
---	----

2.9 Métodos de análisis de datos	28
----------------------------------	----

III. RESULTADOS	30
------------------------	-----------

3.1 Contrastación de hipótesis	31
--------------------------------	----

3.2 Hipótesis	33
---------------	----

3.3 Tablas de frecuencia y gráficos	37
-------------------------------------	----

IV. DISCUSIÓN	62
----------------------	-----------

V. CONCLUSIONES	71
------------------------	-----------

VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Operacionalización de variables: Variable I	23
TABLA 02: Operacionalización de variables: Variable II	24
TABLA 03: Niveles de confiabilidad	27
TABLA 04: Estadísticos de fiabilidad: General	27
TABLA 05: Estadísticos de fiabilidad: Variable I	28
TABLA 06: Estadísticos de fiabilidad: Variable II	28
TABLA 07: Pruebas de normalidad: General	31
TABLA 08: Pruebas de normalidad: Variable I	31
TABLA 09: Pruebas de normalidad: Variable II	32
TABLA 10: Correlaciones: General	33
TABLA 11: Correlaciones: Específica 01	34
TABLA 12: Correlaciones: Específica 02	35
TABLA 13: Correlaciones: Específica 03	36
TABLA 14: Tabla de frecuencia 01	37
TABLA 15: Tabla de frecuencia 02	38
TABLA 16: Tabla de frecuencia 03	39
TABLA 17: Tabla de frecuencia 04	40
TABLA 18: Tabla de frecuencia 05	41
TABLA 19: Tabla de frecuencia 06	42
TABLA 20: Tabla de frecuencia 07	43
TABLA 21: Tabla de frecuencia 08	44
TABLA 22: Tabla de frecuencia 09	45
TABLA 23: Tabla de frecuencia 10	46

TABLA 24: Tabla de frecuencia 11	47
TABLA 25: Tabla de frecuencia 12	48
TABLA 26: Tabla de frecuencia 13	49
TABLA 27: Tabla de frecuencia 14	50
TABLA 28: Tabla de frecuencia 15	51
TABLA 29: Tabla de frecuencia 16	52
TABLA 30: Tabla de frecuencia 17	53
TABLA 31: Tabla de frecuencia 18	54
TABLA 32: Tabla de frecuencia 19	55
TABLA 33: Tabla de frecuencia 20	56
TABLA 34: Tabla de frecuencia 21	57
TABLA 35: Tabla de frecuencia 22	58
TABLA 36: Tabla de frecuencia 23	59
TABLA 37: Tabla de frecuencia 24	60
TABLA 38: Tabla de frecuencia 25	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 01: Correspondiente a la tabla 01	37
GRAFICO 02: Correspondiente a la tabla 02	38
GRAFICO 03: Correspondiente a la tabla 03	39
GRAFICO 04: Correspondiente a la tabla 04	40
GRAFICO 05: Correspondiente a la tabla 05	41
GRAFICO 06: Correspondiente a la tabla 06	42
GRAFICO 07: Correspondiente a la tabla 07	43
GRAFICO 08: Correspondiente a la tabla 08	44
GRAFICO 09: Correspondiente a la tabla 09	45
GRAFICO 10: Correspondiente a la tabla 10	46
GRAFICO 11: Correspondiente a la tabla 11	47
GRAFICO 12: Correspondiente a la tabla 12	48
GRAFICO 13: Correspondiente a la tabla 13	49
GRAFICO 14: Correspondiente a la tabla 14	50
GRAFICO 15: Correspondiente a la tabla 15	51
GRAFICO 16: Correspondiente a la tabla 16	52
GRAFICO 17: Correspondiente a la tabla 17	53
GRAFICO 18: Correspondiente a la tabla 18	54
GRAFICO 19: Correspondiente a la tabla 19	55
GRAFICO 20: Correspondiente a la tabla 20	56
GRAFICO 21: Correspondiente a la tabla 21	57
GRAFICO 22: Correspondiente a la tabla 22	58
GRAFICO 23: Correspondiente a la tabla 23	59

GRAFICO 24: Correspondiente a la tabla 24	60
GRAFICO 25: Correspondiente a la tabla 25	61

RESUMEN

EL presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo general determinar la relación del servicio del centro de distribución con la satisfacción del cliente de la empresa Inpolpe S.A.C., Distrito La Molina, Año 2015. Siendo una población de 40 clientes, siendo así mismo una muestra censal de los 40 clientes. Se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas en la escala de Likert para recolectar todos los datos posibles del tamaño de muestra obtenida. Una vez ya recolectado los datos se ingresó al programa SPSS para luego ser procesado, se obtuvo los cuadros de frecuencia y los gráficos respectivos de acuerdo a cada pregunta, los mismos analizadas e interpretadas para luego ser discutidas y se logró así obtener como conclusión que el servicio de centro de distribución se relaciona significativamente con la satisfacción de la empresa Inpolpe S.A.C.

Palabras clave: Servicio de distribución, satisfacción del cliente, envase y embalaje

ABTRACT

The present research had the overall objective to know the relationship of the service distribution center with customer satisfaction company Inpolpe S.A.C., Distritct La Molina, Year 2015. The population was 40 people with a sample of 40 clients of the company, so the technique was a survey and the instrument was a questions questionnaire in the Likert Scale. It elaborated 25 objectives questions to recollect all possible data of the sample obtained. Next, the data was recollected. It registered at SPSS software to elaborate frequency tables and respective graphics according to each question to analyze and interpret the data obtained. After, the data was processed, it developed discussions and obtained some conclusions that the service center distribution relates significantly to customer satisfaction Inpolpe S.A.C. Company.

Key words: distribution service, customer satisfaction, packing